

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PERSEPSI VISITOR
OMAH SINTEN.NET TERHADAP *WEBSITE* OMAH SINTEN *HERITAGE*
HOTEL DAN RESTO TAHUN 2012**

SKRIPSI

Usulan memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai gelar Sarjana S-1



Disusun Oleh:

ASRI LESTARI

L100080110

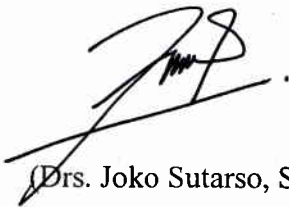
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi Untuk Diujikan
oleh Dewan Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta

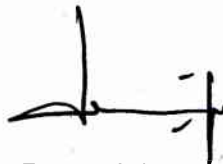
Hari : *Jumat*
Tanggal : *10 Mei 2013*

Pembimbing I



(Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si)

Pembimbing II



(Dian Purworini, S.Sos., MM)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PERSEPSI VISITOR OMAHSINTEN.NET TERHADAP WEBSITE OMAH SINTEN HERITAGE HOTEL DAN RESTO TAHUN 2012

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

ASRI LESTARI
NIM: L 100 080 110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 1 Juni 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-I

Susunan Dewan Penguji:

1. Drs. Joko Sutarsa, M.Si

(.....)

2. Dian Purworini, S.Sos., MM

(.....)

3. Budi Santoso, M.Si

(.....)

Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Husni Thamrin, M.T., Ph.D

NIK 706

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 13 Mei 2013



Asri Lestari

NIM. L100080110

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ketahuilah bahwa sabar, jika dipandang dalam permasalahan seseorang ibarat kepala dari suatu tubuh. Jika kepalanya hilang maka keseluruhan tubuh itu akan membusuk. Sama halnya, jika kesabaran hilang, maka seluruh permasalahan akan rusak.”

(Sayidina Ali bin Abi Thalib)

“Bersyukur adalah tanda cinta kita Kepada Sang Pemberi. Dan terima kasih adalah tanda kasih kita kepada para Kekasih-Nya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kepada Kedua Orang Tua
2. Keluarga besarku, Kakak-kakakku dan Ponakanku
3. Rekan-rekan seangkatan dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih kurang sempurna, berhubung dengan keterbatasan yang penulis miliki. Penyelesaian skripsi ini berjalan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1 Bapak Dr. Husni Thamrin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 2 Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 3 Bapak Drs. Joko Sutarso, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis.

- 4 Ibu Dian Purworini, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan pengarahan yang baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 5 Semua Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membagi ilmunya dan staf yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 6 Bapak Slamet Raharjo, selaku pemilik Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto yang telah memberikan izin penelitian.
- 7 Bapak Wisnu Tri Prayudha, selaku Manager Marketing Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto yang berkenan meluangkan waktu dalam penelitian ini.
- 8 Bapak dan Ibuku yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
- 9 Untuk kakak-kakakku Sri Handayani dan Wiyanti serta kedua ponakan Viola Melani Putri dan Novita Dwi Maulani yang setia menemani dan menghibur penulis.
- 10 Untuk sahabat terbaikku Ninda Juwita, Sari Tri Utami, Wulandari Agustina, Aprillia Herawati, Tomi Jarwoko, Yaya dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian.
- 11 Untuk teman-teman Ilmu Komunikasi seangkatan 2008 terimakasih untuk kebersamaannya.

DAFTAR ISI

Disadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 13 Mei 2013



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Halaman Motto dan Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Komunikasi	7
2. Persepsi	10
3. Public Relations	13
4. Citra.....	20
F. Kajian Penelitian Terdahulu	23
G. Kerangka Pemikiran.....	27

H. Metode Penelitian.....	29
1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
2. Jenis Penelitian.....	29
3. Sumber Data.....	30
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
5. Validitas Data.....	32
6. Teknik Analisi Data	32
 BAB II DESKRIPSI LOKASI	
A. Kota Surakarta.....	37
B. Sejarah Omah Sinten	38
C. Lokasi Omah Sinten	39
D. <i>Website</i> Omah Sinten	40
E. Struktur Organisasi Omah Sinten	41
F. Tingkat Kunjungan Omah Sinten	42
G. Visi dan Misi	43
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Penelitian.....	44
1. Persepsi visitor omahsinten.net terhadap pencitraan Omah Sinten	
Heritage Hotel dan Resto	44
2. Faktor-faktor yang Membuat Persepsi Citra Omah Sinten Heritage	
Hotel dan Resto Menjadi Kuat.....	57
B. Pembahasan	69

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

ASRI LESTARI. L 100080110 STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PERSEPSI VISITOR OMAHSINTEN.NET TERHADAP WEBSITE OMAH SINTEN HERITAGE HOTEL DAN RESTO TAHUN 2012. Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi. Fakultas komunikasi dan Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013

Teknologi telah mengubah pola komunikasi *Public Relations* sebelumnya yang masih konvensional seperti komunikasi dari atas kebawah, bawah keatas, horizontal, atau pola komunikasi massa. Perusahaan yang mengadopsi internet akan mengalami perkembangan pesat di tengah-tengah masyarakat informasi yang heterogen dan dapat meraih khalayak atau pasar sasaran yang lebih besar jumlahnya. Penggunaan internet sebagai media komunikasi dimanfaatkan juga oleh Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto. Melalui *website* perusahaan, *Public Relations* dapat mem-posting *press realease*, kalender *event* perusahaan, serta *company profile*. Keberadaan *website* sebagai media *Public Relations* diharapkan dapat memudahkan publik memperoleh informasi mengenai Omah Sinten serta terjalin komunikasi yang baik antara perusahaan dengan publik, sehingga dapat terbentuk citra positif Omah Sinten di mata khalayak sebagai publiknya

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui persepsi *visitor* omahsinten.net terhadap pencitraan Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto serta (2) mengetahui apa saja yang membuat persepsi citra Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto menjadi kuat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mengambil lokasi penelitian di Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan, bahwa (1) Persepsi *visitor* omahsinten.net terhadap *website* Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto pada penilaian narasumber dari kalangan tamu sudah cukup baik berdasarkan pada kualitas *website*, pelayanan *website*, keamanan menggunakan *website*, serta desain *website*. (2) Faktor-faktor yang membuat persepsi citra Omah Sinten *Heritage* Hotel dan Resto menjadi kuat adalah identitas perusahaan (*corporate identity*) dan akses ke pelayanan (*access to service*).

Kata kunci: Persepsi, *Website*, Hotel